ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ОСОБЫЙ ВИД ОБЩЕНИЯ

**Содержание**

Введение.............................................................................................................3

 1. Отличительные особенности и основные признаки делового общения...........................................................................................................5

2. Виды и формы делового общения. Раскройте их отличия и специфику............................................................................................................9

3. Практическое задание............................................................................12

Заключение..........................................................................................................14

Список использованной литературы.................................................................15

**Введение**

Деловое общение — это самый массовый вид социального общения. Оно представляет сферу коммерческих и административно-правовых отношений, экономико-правовых и дипломатических отношений.

 Новые экономические и социальные условия побудили к коммерческой и организаторской деятельности широкие массы населения. Это обстоятельство выдвинуло на первый план необходимость обучения языковым формам делового общения, необходимость повышения лингвистической компетентности лиц, вступающих в социально-правовые отношения, руководящих действиями людей. Лингвистическая компетентность становится в рыночных условиях непременным компонентом общепрофессиональной подготовки менеджеров, муниципальных служащих, референтов, руководителей всех уровней.

 Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Деловой разговор — это понимаемый в самом широком смысле устный речевой контакт между людьми, связанными интересами дела, которые имеют необходимые полномочия для установления деловых отношений и решения деловых проблем.

Каждодневно ведя деловые разговоры друг с другом, а также со своими клиентами, такие люди проявляют порой вопиющую речевую безграмотность, что существенно снижает их деловую активность и не позволяет в полной мере реализовать свой потенциал. В то же время деловой разговор как научное понятие в современной лингвистике отсутствует. Отсюда и полная неразработанность устной деловой речи в сфере предпринимательской деятельности.

Между тем такая речь имеет свою лексико-грамматическую и стилистическую специфику, которая проявляется в том, что ее сугубо деловой и конкретный характер препятствует проникновению грамматико-стилистических средств художественной литературы, зато влияние разговорно-бытового и официального делового стилей проявляются здесь наиболее ярко. Именно эти особенности в значительной мере определяют организацию речевого материала делового разговора и его языковую специфику.

**1. Отличительные особенности и основные признаки делового общения**

Существуют разные виды общения: личное, деловое, формальное, ритуальное. Они отличаются друг от друга по цели, отношениям участников общения между собой, и формам поведения. Личностное общение – это общение индивидуальностей, в данный момент незаменимых друг для друга (например, влюбленные). При этом ценность общения выше конкретных целей, поводов и обстоятельств встреч. Например, Вы хотите встретиться с другом и предлагаете попить пива в баре или прийти к Вам домой. В случае же потребности немедленно попить пива Вам будет безразлично, в какой компании это произойдет. В большинстве случаев мы вступаем с людьми в социально-ролевое общение, при котором наша роль, цель и обстоятельства общения определяют наше поведение. То есть, в магазине Вы – покупатель, в такси – пассажир, а у врача – пациент, и Ваше общение с людьми будет соответствовать Вашему формальному положению относительно них. Деловое общение – особый вид общение, для которого характерно взаимодействие с целью обмена деятельностью, информацией или влиянием. У делового общения должен быть конкретный результат – продукт совместной деятельности, информация, карьера, власть, а также сопутствующие им интеллектуальный анализ и эмоциональные переживания. Понятие «деловое общение» подчеркивает целесообразность и возможность разведения субъективных желаний и объективных условий в процессе личного взаимодействия.

В случае делового общения желание общаться вторично по отношению к необходимости. Принудительность – главный признак, отличающий деловое общение от межличностного.

Отличительные особенности обстоятельств делового общения:

1. Общность или целей или мотивов или деятельности;

2. Наличие общего социального пространства – времени: организация, группа, команда;

3. Взаимосвязанность участников – система социальных ролей и иерархичность общения;

4. Регламентация форм общения.

Первым существенным признаком делового общения является то, что в объективной реальности деловое общение существует не само по себе, как обособленный процесс, а всегда включено в какую-либо совместную социально-значимую предметную деятельность людей (экономическую, политическую, правовую, педагогическую и т.д.) и является формой организации этой деятельности.

Второй признак общения – то, что содержание общения определяется самим предметом общения: тем, чем непосредственно заняты субъекты общения. Предметом делового общения может быть производство каких-либо товаров, интеллектуальных продуктов, создание услуг (к примеру, информационных, юридических, рекламных, образовательных, сервисных), обсуждение какой-либо проблемы (например, экономической, политической, правовой, научной), составление бизнес-плана, разработка проекта технических ресурсов, обмен знаниями, услугами, действиям.

Третий признак - наличие в деловом общении взаимного психологического влияния деловых партнеров. Оно обнаруживается во всех сторонах межличностного общения деловых партнеров: коммуникативной, интерактивной, перцептивной, хотя в каждой из этих сторон могут проявляться свои, особые типы психологического влияния. К наиболее распространенным типам психологического влияния относятся убеждение, внушение, расположение, игнорирование, прошение, побуждение, подражание.

Деловое общение происходит в неком коммуникативном пространстве, пределы или границы которого можно представить следующим образом:

1. «Я общаюсь с Вами только ради дела» или «Я общаюсь с Вами потому, что Вы мне приятны». На одном полюсе, общение определяется его целью, на другом – получаемым удовольствием от общения вне зависимости от конкретной цели;
2. Я делаю это с Вами потому, что Вы мне приятны или потому, что иначе нельзя. В одних ситуациях делового общения мы имеем возможность выбрать себе партнера, в других – обречены на работу с ним. Как правило, мы выбираем деятельность или место работы, а не начальников, коллег и подчиненных;
3. Мы соблюдаем общепринятые нормы поведения или нормы нашего круга или наши личные формы общения.

Деловое общение помимо основных целей имеет и психологические функции:

1. Связывающая – Я и Ты. Например, мы вместе пишем научную статью;
2. Формирующая – Я как ТЫ. Например, я учусь у Вас писать научную статью;
3. Подтверждающая – Я такой. Например, я понял, что я могу писать научную статью;
4. Эмоционально организующая – Мы. Например, как приятно работать вместе.

Таким образом, деловое общение – один из видов коммуникации, в котором есть ролевой, межличностный и ритуальный аспект. Деловое общение отличается тем, что определяется внешними целями. Деловое общение – общение ради чего-то, лежащего за пределами самого общения. Деловое общение принудительно. Деловое общение – общение по строгим правилам, знание которых обязательно. Деловое общение формально обезличено, поэтому в деловом общении интересы и мотивы участников могут быть скрыты и нуждаются в расшифровке.

В деловом общении возможности выбора и изменения своей роли, форм общения и партнера значительно уже по сравнению с межличностным или ритуальным общением. Деловое общение происходит в определенном социальном пространстве – времени. Деловое общение реализуется в заданных формах: разговор, беседа, переговоры, совместная деятельность. Проблемы делового общения: трудности, нарушения, барьеры, конфликты, имеют свою специфику и собственные способы разрешения.

**2. Виды и формы делового общения. Раскройте их отличия и специфику**

В зависимости от различных признаков деловое общение делится на:

 1. устное — письменное (с точки зрения формы речи);

 2. диалогическое — монологическое (с точки зрения однонаправленности двунаправленности речи между говорящим и слушающим);

 3. межличностное — публичное (с точки зрения количества участников);

 4. непосредственное — опосредованное (с точки зрения отсутствия наличия опосредующего аппарата);

 5. контактное — дистантное (с точки зрения положения коммуникантов в пространстве).

 Все перечисленные факторы делового общения формируют характерные особенности деловой речи.

 В большей степени различаются устная и письменная деловая речь: обе формы речи представляют системно различающиеся разновидности русского литературного языка. Если деловая письменная речь представляет официально-деловой стиль речи, то устная деловая речь — различные формы гибридных стилевых образований.

 Значительны языковые различия между диалогической и монологической деловой речью. Если монологическая речь в большей степени тяготеет к книжной речи, то диалогическая — к разговорной, что отражается в первую очередь на текстовой организации и синтаксических особенностях речи. Диалогическое общение — это межличностное по преимуществу общение, а публичная речь — это монологическая речь.

 Дистантное, всегда опосредованное общение (телефонный разговор, почтовое и факсовое отправление, пейджинговая связь и т. п.) отличается от контактного, непосредственного повышенным вниманием к интонационному рисунку речи (устное общение), краткостью и регламентированностью, невозможностью использования жестикуляции и предметов в качестве носителей информации.

 Деловое общение представляет собой широкий диапазон жанровых разновидностей письменного и устного общения.

 Письменная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена всеми видами деловых писем, документа ми, фиксирующими социально-правовые отношения — контрактами (договорами), соглашениями и всеми типами сопутствующих документов. Устная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена жанрами деловых переговоров, встреч, консультаций и т. п.

 Совещание, собрание представляют собой особый тип протокольного общения, в котором по большей части представлена монологическая деловая речь, не только имеющая письменную природу, но и существующая сразу в двух формах устной и письменной.

 В зависимости от используемой техники общения и его целей можно выделить следующие виды(Психологическийсловарь. — М.: Педагогика-Пресс, 1999. — С. 232):

1. «Контакт масок»— формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собе­седника. Этот процесс общения получил свое название потому, что в процессе общения используются привычные маскивежливо­сти, строгости, безразличия, участливости и т.д., то есть набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть отношение к собеседнику. В некоторых ситуациях контакт масок необходим для того, чтобы не вступать в личный контакт.

2. Формально-ролевое общение,в котором регламентированы и содержание, и средства общения социальными ролями партнеров по общению.

3. Светское общение,определяемое формальной вежливостью. Его особенность состоит в том, что люди фактически не общаются, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Их точки зрения на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций. Светское общение носит ритуализированный характер.

4. Манипулятивное общение,направленное на получение односторонней выгоды от собеседования с использованием манипулятивной техники воздействия на партнера по общению (лесть, обман, демонстрация силы, демонстрация слабости, демонстрация доброты, «пускание пыли в глаза», запугивание и т.п.) в зависимости особенностей личности собеседника.

5. Духовное межличностное общениемежду людьми, при котором раскрываются глубинные структуры личности. Духовное общение характеризуется взаимопониманием между людьми, а в его основе лежит доверие к личности собеседника.

 6. Деловое общение,направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата.

**3. Практическое задание**

Составьте таблицу основных форм делового общения. Какие из этих форм проявляются в наибольшей степени в Вашей деловой практике? Дайте краткое описание этих форм.

Деловое общение можно классифицировать по целям общения, в соответствии с этим выделяют следующие виды делового общения:

- эмоциональное;

- информационное;

- убеждающее;

- конвенциональное;

- императивное;

- манипулятивное;

- партнерское.

|  |  |
| --- | --- |
| Вид делового общения | Краткая характеристика |
| Эмоциональное | Имеет цель сформировать у делового партнера необходимое для определенной деловой ситуации субъективное психологическое состояние – эмоциональный фон, настроение, которое будет способствовать повышению его эмоциональной активности и успешности деятельности в данной ситуации. |
| Информационное | Расширение информационного фонда делового партнера посредством передачи ему профессиональной информации или инновационных идей. |
| Убеждающее | Осуществляется с целью изменить когнитивно-ценностную ориентацию или личностную установку делового партнера. |
| Конвенциональное | Поддержание и закрепление договорно-правовых отношений в деловом мире: соблюдение делового протокола, делового этикета, следование национальным и профессиональным традициям, создание новых традиций. |
| Императивное | В качестве своей цели предполагает авторитарный контроль над поведением делового партнера или открытое принуждение его к определенным решениям или действиям. |
| Манипулятивное  | Цель его – скрытое внедрение в психику делового партнера (адресата манипуляции) тиках установок, намерений, желаний, мотиваций, которые внутренне не присущи ему, но желательны манипулятору. Здесь, как и в императивном деловом общении, целью становится установление контроля над мотивациями и поведением партнера. |
| Партнерское | Это общение равноправных субъектов, в процессе которого к деловому партнеру относятся как к равному, учитывают его интересы, стремления, установки, эмоции. |

В деловом общении применимы все виды общения, но в моей практике применяются такие виды общения, как партнерское, эмоциональное, информационное и конвенциональное.

**Заключение**

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности.

Исходя из всего вышесказанного мы можем сделать вывод, что овладение навыками делового общения является необходимым для будущих деловых людей: менеджеров, экономистов и других. Это не просто, как кажется, но и не сложно. Эти навыки в будущем могут сыграть важную роль при заключении сделки или подписании контракта. Поэтому я считаю, что нам всем еще предстоит многому научиться, чтобы в будущем не теряться в нашей профессиональной деятельности, чтобы добиться больших успехов и целенаправленно идти к своей цели.

**Список использованной литературы**

1. Титова Л.Г. Деловое общение. Учебное пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
2. Психология и этика делового общения. Учебник / Под ред. проф. Лавриненко В.Н.-М.: ЮНИТИ-ДИАНА, 4-е изд., 2002.-415с.
3. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет. М.: «Экономическая литература», 2007 г. – 215 с.
4. Маркова О. Ю., Казаринова Н. В. Психология межличностного и делового общения. СПб.: ГЭТУ "ЛЭТИ". 1999.
5. Психологический словарь. – М.: Педагогика – Пресс, 1999 – 232с.